

令和5年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	指扇駅南自転車駐車場ほか6施設(Aグループ 西区・北区・見沼区)
(2)施設概要	①所在地 ・指扇駅南自転車駐車場(西区大字宝来1649番地4) ・日進駅南口自転車駐車場(北区日進町2丁目1125番地22) ・宮原駅東口自転車駐車場(北区宮原町3丁目824番地2) ・宮原駅西口自転車駐車場(北区日進町3丁目729番地) ・土呂駅西口自転車駐車場(北区土呂町1丁目6番地5) ・大和田駅南自転車駐車場(見沼区大和田町1丁目1387番地1) ・東大宮駅東口自転車駐車場(見沼区東大宮5丁目61番地) ②施設の設置目的 ・自転車等利用者の利便性を図るため ③施設の概要 ・自転車等駐車場
(3)指定管理者	NCD株式会社
(4)指定期間、管理経費	①指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日 ②管理経費(直近3か年) 令和3年度154,420千円、令和4年度161,898千円、令和5年度158,474千円
(5)施設の管理運営の内容	①運營業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 6月(利用が安定する時期)の利用状況は、令和4年度が6,649台/日、令和5年度が6,715台/日でした。 ◇業務実施状況 自転車等駐車場の利用許可や利用料金の収入及び還付に関する業務を行いました。 ②維持管理業務の状況 植栽管理業務、シャッター保守点検業務、消防用設備点検業務、自転車等駐車場の施設及び設備の維持管理に関する業務を行いました。
(6)収支状況	①収入 ・利用料金収入 187,160千円(前年度177,941千円) ②支出(実績額) ・人件費 85,502千円(前年度 81,582千円) ・事務費 35,240千円(前年度 34,102千円) ・施設管理、事業費 45,540千円(前年度 49,776千円) ③納付金 ・収入－管理経費 28,686千円(前年度 16,043千円)
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	指扇駅南自転車駐車場など複数の現場において、防犯カメラの設置(増設)を希望されるご意見を多くいただきました。この声に応じて指扇駅南、日進駅南口、宮原駅東口、土呂駅西口の5現場において防犯カメラの追加設置を実施いたしました。これにより盗難やいたずら等の抑止効果が期待できるため、より安心安全に駐輪場をご利用いただける環境の整備に尽力いたしました。 また東大宮駅東口自転車駐車場においては、場内照明の暗さについてご意見を多くいただきますが、令和5年度中に全ての歩行者階段、スロープ部のLED照明化を実施いたしました。場内が非常に明るくなったの安心感が増したとご利用者様から多くの反響をいただいております。 ※アンケート実施期間: 令和5年12月8日～令和5年12月22日
(8)その他	

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
サービス向上への取り組み	宮原駅西口自転車駐車場において、定期利用のご利用者様から「2段ラックの上段があるため、入出庫が大変利用しづらい」とのご意見を、例年実施している利用者アンケートにて複数いただいております。上段の利用率を鑑みて、ラックを外しても収容能力に問題はないと判断し、1階フロアの2段ラック上段を取り外しました。駐輪できるスペースが広がったことで、チャイルドシート付自転車などの大型車両にも対応できるようになりご利用者様から「非常に使いやすくなった」と好評でした。宮原駅西口自転車駐車場は、駅から距離があることで利用に空きが目立つ駐輪場ですが、空きがあることで場内のレイアウトを利用者ニーズに合わせて柔軟な対応ができる駐輪場であるため、今後も利用者ニーズに合わせた駐輪場を目指していきます。
安心・安全に利用していただくための取り組み	令和4年度に引き続き、有資格者によるご利用者様の自転車を点検する「自転車安全点検キャンペーン(無償)」を実施いたしました。前回点検に参加されたご利用者様の中には、この点検キャンペーンを心待ちにしての方がいらっしゃったほか、キャンペーン実施後は電動空気入れの利用率が上がっている等、キャンペーンを通じて自転車の安全利用、また日常点検の大切さを伝える一助になっていると実感しております。 また、東大宮駅東口自転車駐車場については、既設の電動空気入れの経年劣化が著しいため、新品への交換を実施し、より安心安全、そして簡単に空気を充填出来る環境を整備いたしました。
利用促進に向けての取り組み	東大宮駅東口自転車駐車場において、定期利用・一時利用問わず利用者数の増加が非常に顕著となっています。特に、利便性の高い地下1階部分への利用が集中しております。この利用の分散のため地下2階への誘導・案内に注力しました。定期利用については階層による利用料金差や、利用率に余裕がある事により利用のし易さを説明、一時利用については東大宮駅入口に近い所に置場を用意し、アクセスの良さをお伝えするなどを行う事により、高まる需要と利用の偏りに対応いたしました。
管理員のスキル向上への取り組み	令和5年度の管理員研修については、外部講師を招いて行う接客接客研修の他に、毎月実施のコンプライアンス研修など計11種の研修を実施しました。駐輪場利用の回復が著しいことから、管理員による接客が駐輪場運営において非常に大切な要素になると判断し、対面による接客接客に重点をおきました。また、これまでテキストを使用して実施してきた研修につきましては、社内のDX化促進としてパソコンやスマートフォンを活用したペーパーレス化を実施し、コストの削減を実現できたと同時に管理員のデジタル機器の知識向上に努めました。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが「5類感染症」となったことで、令和4年度以上に人の動きが戻ってきました。依然としてテレワークの普及などでコロナ禍前までの利用率には戻っておりませんが、朝の早い時間帯に一時利用が満車になるなど徐々に利用の回復が垣間見えます。

令和5年度は今指定管理期間の最終年度となりましたが、日に日に増えていく利用者へのサービス還元・利便性向上のために最後まで施設管理者として最善を尽くすことが使命と考え日々の運営に励みました。

令和5年度は、好調であった令和4年度より更に利用者数が増え、それに伴い売上も上がり非常に活気のある現場状況となりました。これまでは定期利用から一時利用への駐輪需要の変化があり、定期利用が伸び悩むという特徴が顕著に出ておりましたが、令和4年度以上にその傾向は薄くなり、駐輪場によってはキャンセル待ちが発生し、利用者が駐輪場所に苦慮するなど新たな課題がうまれるほど利用が回復してきました。こういった状況でも1年間を通して大きな接遇トラブルが発生しなかったのは利用の増加を想定した接遇研修を徹底したことに加え、研修で学んだことを現場で実践した管理員の努力によるものと自負しております。

売上は上記でもお伝えした通り、前年度実績を大きく上回る結果となり、令和4年度が177,941千円に対して令和4年度は187,160千円と約9,200千円の増額となりました。これは増え続ける駐輪需要に対しての受け入れ体制を整備していた事が大きく寄与しており、駐輪区画の整備や見直しを行い、利用者にとって分かりやすく使いやすい駐輪場づくりを目指した結果であると考えています。また、安心・安全面も手を抜くことなく実施しており、場内照明の一部LED化や、防犯カメラの増設、駐輪場スタッフの巡回頻度の見直しなどを徹底しました。

支出・経費については、当初からの懸念事項であった光熱費の上昇ですが、政府の「電気・ガス価格激変緩和対策事業」が実施された事や、日頃の節電による効果もあり、大きな影響なく終えることができました。

修繕については、これまでと同様に各施設の定期点検や、駐輪場スタッフの日常の目視点検により把握した不具合等に対して、修繕および予防保全を適宜実施し、ご利用者様が安心して利用できる場内環境作りに努めました。

令和6年度もエネルギーや物価の高騰による影響が懸念されますが、さいたま市様やシルバー人材センター及び関係各所との連携を取り、安心して安全な駐輪場運営と、住民サービスの向上に努めてまいります。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:都市局都市計画部自転車まちづくり推進課)

総合評価 (A) ※A~D

・利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応として、屋外自転車駐車場における防犯カメラの設置、地下自転車駐車場における照明のLED化を実施することで、施設の機能向上においても大きく寄与した。

・外部研修の他に、計11種の内部研修を実施することで現場管理員のスキル向上を図った点が優れている。

・施設点検を怠ることなく、不備や懸念のある施設について30件を超える指定管理者修繕を実施した点で優れていた。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、安心安全な施設の管理・運営に努められたい。